

- ii. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...)
 - iii. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
 3. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
 - a. zajišťujících fungování helpdesku,
 - b. Úzká spolupráce s dodavateli služeb
 - c. Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti serverové infrastruktury při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následné instalaci a provozu operačního systému,
 - d. zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
 - b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

Katalogový list S2.2 - správa ZOS a GIS

hh) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	ii) S-IS-OR	jj) KÓD	kk) S2.2
Název služby	Správa ZOS a GIS		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista informačních systémů operačního řízení	20%	-
	Technický specialista GIS systémů	20%	-
	Technický specialista virtualizace	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz a správa systémů ZOS a GIS: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), c. Kontrola logů (na denní bázi), d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), g. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, h. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, i. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi), j. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), k. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace. 			

- l. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
- m. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
- 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
- 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
 - a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
- 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

Katalogový list S2.3 - správa operačních systémů včetně AD

II) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	mm) S-IS-OS	nn) KÓD	oo) S2.3
Název služby	Správa operačních systémů včetně AD		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista operačních systémů	20%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz operačních systémů na bázi Microsoft Windows, Linux: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), c. Kontrola logů (na denní bázi), d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi), d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. f. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 3. Správa serverových systémů, dle požadavků Zadavatele <ol style="list-style-type: none"> a. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele, 			

- b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
- 4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele:
 - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení),
 - b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
 - c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, atp.),
- 5. Provoz služby AD:
 - a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
 - b. Údržba databáze a replikace AD,
 - c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení),
 - d. Systémová správa certifikační autority,
 - e. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
 - f. kontrola logů (na denní bázi),
 - g. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
 - h. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - j. provádění pravidelných záloh konfigurací AD serverů (aktualizace záloh po každé změně),
- 6. Provoz služby DHCP:
 - a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi),
 - b. kontrola logů (na týdenní bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DHCP serverů (aktualizace záloh po každé změně),
- 7. Správa služby DHCP:
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem,
 - e. předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
 - f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - g. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
- 8. Provoz služby DNS:
 - a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - b. kontrola logů (na měsíční bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DNS serverů (aktualizace záloh po každé změně),
- 9. Správa služby DNS:

- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - e. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - f. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
 - g. předkládání návrhů na optimalizaci sítě (na kvartální bázi).
10. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
11. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
- a. zajišťující fungování Helpdesku,
 - b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
 - c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
12. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každé systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací systémů v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

Katalogový list S2.4 – správa virtualizačního prostředí včetně zálohování

pp) KATALOGOVÝ LIST

OZNAČENÍ SLUŽBY	qq) S-IS-VIRT	rr) KÓD	ss) S2.4
Název služby	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista virtualizace	20%	-
	Technický specialista informačních systémů operačního řízení	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Správa virtualizačního prostředí VMWare včetně zálohování: <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. Profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi), f. kontrola logů (na denní bázi), g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), h. odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), i. provádění pravidelných záloh konfigurací virtualizačního prostředí (aktualizace záloh po každé změně), j. provádění zálohování všech systémů provozovaných na virtualizační platformě, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> a. zajišťující fungování Helpdesku, b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., 			

- c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
 - d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu systémů,
 - b. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
 - c. Provozní deník pro každý systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
 - d. Správa konfigurací systémů v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

Katalogový list S2.5 - správa rozhraní IS IZS

tt) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	uu) S-IS-IZS	vv) KÓD	ww) S2.5
Název služby	Správa rozhraní IS IZS		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista informačních systémů operačního řízení	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Správa rozhraní IZS: <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. Profylaktické činnosti (na měsíční bázi), f. kontrola logů (na týdenní bázi), g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi), 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> a. zajišťující fungování Helpdesku, b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu rozhraní IZS, b. Postupy pro obnovu rozhraní IZS ze záloh, 			

- c. Provozní deník pro rozhraní IZS v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
- d. Správa konfigurace rozhraní IZS v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	4 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

Katalogový list S3.1 - správa integrace sítě Pegas

xx) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	yy) S-TEL-PEGAS	zz) KÓD	aaa) S3.1
Název služby	Správa integrace sítě Pegas		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista komunikačních technologií	10%	-
GENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Technická podpora a správa integrace sítě Pegas: <ol style="list-style-type: none"> a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> a. zajišťující fungování Helpdesku, b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu integrace sítě Pegas, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: 			

- a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
- b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	24 hod
Provozní doba	00–24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.

Katalogový list S3.2 - správa systému nahrávání

bbb) KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	ccc) S-TEL-REC	ddd) KÓD	eee) S3.2
Název služby	Správa systému nahrávání		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista komunikačních technologií	10%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Technická podpora a správa systému nahrávání: <ol style="list-style-type: none"> a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech: <ol style="list-style-type: none"> a. zajišťující fungování Helpdesku, b. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 			

5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
 - Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	24 hod
Provozní doba	00-24 (7x24)
Dostupnost	99 %

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům.